

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Empresa Gerencial de Projetos Navais

Rio de Janeiro/RJ, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corrleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Empresa Gerencial de Projetos Navais – EMGEPRON.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado: 01 de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023.

Data de execução: janeiro a julho de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Empresa Gerencial de Projetos Navais - EMGEPRON, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Empresa Gerencial de Projetos Navais - EMGEPRON, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência e/ou efetividade, os esforços empreendidos no sentido de adotar uma matriz de criticidade na análise prévia das denúncias.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a falta de informações obrigatórias em transparência ativa.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destaca-se a seguinte:

- I. Providenciar a atualização do sítio eletrônico;
- II. Produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria; e
- III. Fazer gestão junto à área de TI para a integração do sistema SIDGEM com o Fala.BR via API buscando atender os requisitos de segurança e rastreabilidade obedecendo o disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
EMGEPRON	Empresa Gerencial de Projetos Navais
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Boas Práticas	10
1.1. Adoção de Matriz de Criticidade na análise prévia de denúncias, prevista no Regimento Interno.	10
2. Possibilidades de aprimoramento.....	10
2.1. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico	10
2.2. Atender o prazo legal para publicação do Relatório de Gestão	11
2.3. Necessidade de garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade	11
RECOMENDAÇÕES.....	12
CONCLUSÃO.....	12
APÊNDICES.....	13
Apêndice A	14
Apêndice B.....	24
Apêndice C.....	34
Apêndice D	35

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no Art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu Art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o Art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interloquções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/11/2022 a 31/10/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/11/2022 a 31/10/2023 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 50 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Empresa Gerencial de Projetos Navais - EMGEPRON, Empresa Pública, pertencente integralmente à União, vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando da Marinha, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Conselho de Administração que estabelecerá Política de Seleção para os titulares dessas unidades, com assessoramento do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria da EMGEPRON está vinculada diretamente ao Conselho de Administração e é regida pelo Art. 74 do Estatuto Social, pelo Art. 39 do Regimento Interno do Conselho de Administração e pelo Regimento Interno da Ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da EMGEPRON, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da EMGEPRON estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da EMGEPRON.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Adoção de Matriz de Criticidade na análise prévia de denúncias, prevista no Regimento Interno

Conforme descrito no item A.8 do Apêndice A deste relatório, a Ouvidoria da EMGEPRON no Art. 33 do Regimento Interno apresenta metodologia para elaboração de uma matriz de criticidade, quando do tratamento da tipologia “denúncia” ou de relato de irregularidade, ao realizar a análise prévia, verificando se há elementos que permitam o encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração, tais como autoria, materialidade e relevância, ou indícios que permitam chegar a tais elementos.

Procura-se, desta forma, a definição de parâmetros para a análise das manifestações tipo denúncia, evitando-se a pessoalidade nas análises.

2. Possibilidades de aprimoramento

2.1. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

A partir do detalhamento no Apêndice A, item A.9, deste Relatório, na página da EMGEPRON (<https://www.marinha.mil.br/emgepron/pt-br>), não foram localizadas as informações negritadas a seguir. Deve-se observar principalmente os itens grifados, dispostos no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 (atual Art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) **o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;**
- (...)
- f) **o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e**
- g) **normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.**

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (Art. 3º), Lei nº 13.460/2017 (Art. 17) e Decreto nº 9.492 (Art. 10, IV).

2.2. Atender o prazo legal para publicação do Relatório de Gestão

A Portaria CGU nº 581/2021 (atual Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, discorre sobre o Relatório anual de gestão.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade **até o primeiro dia do mês de abril de cada ano**, abrangendo informações referentes ao ano anterior. (...)

Ao consultar a seção “ouvidoria” observamos que o relatório de 2023 ainda não havia sido publicado até 07/06/2024.

Os sítios eletrônicos são um dos principais instrumentos disponibilizados aos usuários de serviços públicos para interlocução com as ouvidorias. Logo, para garantir a efetividade do meio de comunicação, é necessário observar fatores como linguagem utilizada, otimização da barra de navegação e acessibilidade. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

[...]

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

O portal é caracterizado como um espaço, um instrumento facilitador nas relações entre o usuário do serviço público. Por isso, tem-se por salutar o atendimento aos quesitos relacionados na legislação, de modo a suprir o usuário, ao máximo possível, de informações atualizadas sobre a Unidade, o órgão, os colaboradores, bem como sobre a possibilidade de realizar pesquisas gerenciais nos relatórios de Gestão da UA.

2.3. Necessidade de garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade

A EMGEPRON utiliza o SIGDEM - Sistema de Gerência de Documentos Eletrônicos da Marinha. Segundo a UA o sistema é altamente confiável em termos de exposição de informações. Por este sistema é possível utilizar o mesmo protocolo gerado pelo Fala.BR e localizar, por meio dos protocolos, todas as manifestações arquivadas, tramitar as manifestações somente para as pessoas interessadas e rastrear o trâmite.

Em visita à UA, foi solicitado que tal sistema fosse apresentado, momento em que constatamos as funcionalidades acima apresentadas. Verificou-se no entanto que a migração da manifestação para o sistema ocorre de forma manual.

A Portaria CGU nº 581/2021 no seu artigo 19 parágrafo 1º (Art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) prevê:

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas

de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Para garantir os requisitos acima, a equipe de TI da CGU desenvolveu a possibilidade de integração do Fala.BR por meio de uma Interface de Programação de Aplicações (traduzindo de *Application Programming Interface* - API).

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da EMGEPRON, em ordem de prioridade:

- I. Providenciar a atualização do sítio eletrônico de modo a constar as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- II. Produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, Art. 52 (Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024);
- III. Fazer gestão junto à área de TI para a integração do sistema SIDGEM com o Fala.BR via API buscando atender os requisitos de segurança e rastreabilidade Portaria CGU nº 581/2021 no seu artigo 19 parágrafo 1º (Art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcial as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela EMGEPRON.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aperfeiçoamento na transparência ativa da empresa. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

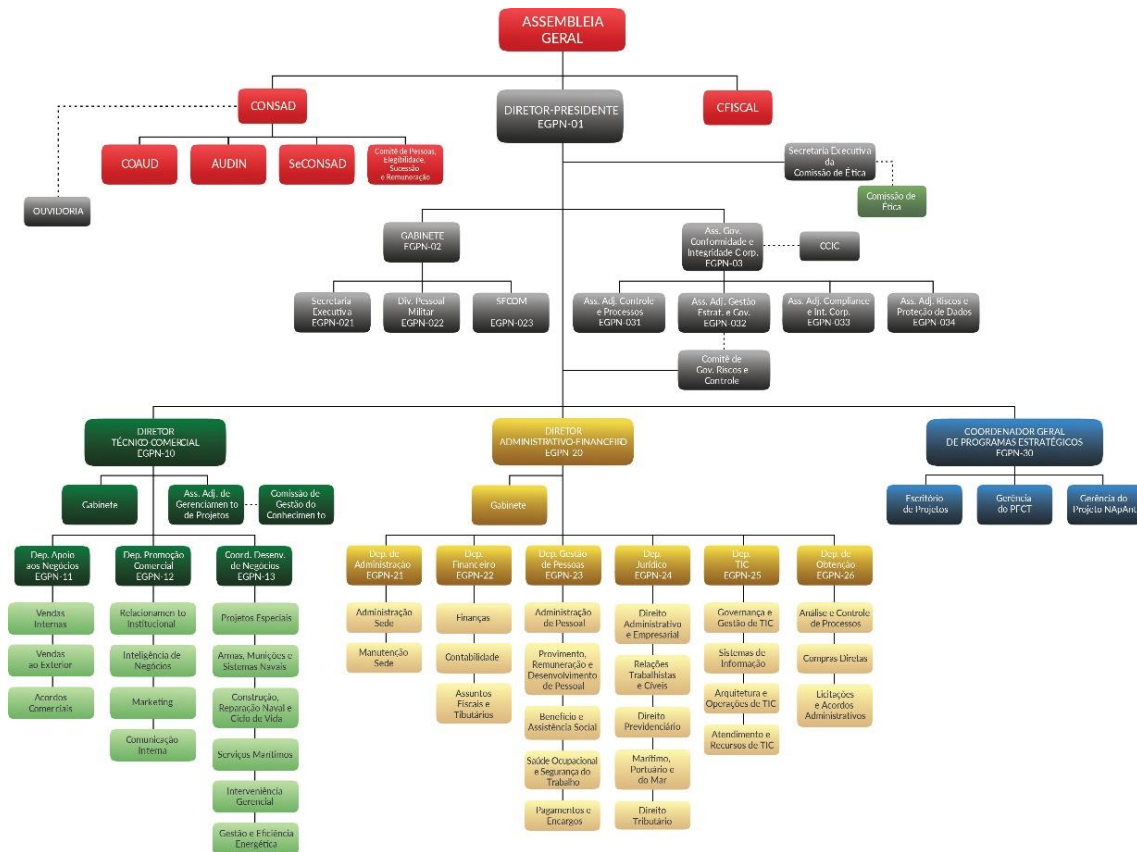
Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Empresa pública vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando da Marinha do Brasil
Natureza jurídica do órgão	Empresa pública criada em 09/06/1982
Posição no Organograma	Vinculada ao Conselho de Administração
E-mail	ouvidoria@emgepron.gov.br
Página na Internet	https://www.marinha.mil.br/emgepron/pt-br/ouvidoria
Endereço	Ilha das Cobras, Edifício Almirante Raphael de Azevedo Branco, Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20180-001
Canais de Atendimento	Atendimento pelo telefone: (21) 3907-1772 Atendimento via e-mail: ouvidoria@emgepron.gov.br Sistema FALA.BR
Horário de funcionamento	segunda a sexta, das 09:00h às 15:00h (agendamento prévio).
Ouvidora	Kelly Cristina Matos dos Santos
Ouvidor Substituto	Vania Nascimento Bento da Silva

Fonte: elaboração própria.

A Ouvidoria foi implantada, por meio da Resolução de Diretoria (RED) nº 053 de 28 de dezembro de 2018, atuando como uma unidade de promoção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados, tratando-se de uma instância de participação social, encarregada de recepcionar, tratar e responder as sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias correspondentes às políticas e serviços por prestados pela Empresa.

Em conformidade com o Art.79 do estatuto Social da Empresa, a Ouvidoria vincula-se diretamente ao Conselho de Administração. Pelo parágrafo único do Art. 9º do Regimento Interno da Ouvidoria esta terá suporte administrativo do Diretor Presidente, que proverá meios e condições necessárias à execução das suas competências.



A Ouvidoria possui a seguinte Estrutura Administrativa, conforme prevê seu Regimento Interno:

Art. 6º Para desempenho das suas atividades a Ouvidoria da EMGEPRON terá a seguinte estrutura administrativa:

- a) Ouvidor-chefe; e
- b) Auxiliar do Ouvidor-chefe.

A.2 Competências

O Estatuto Social da EMGEPRON prevê em seu Art. 80:

Art. 80 À Ouvidoria, compete:

- I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da EMGEPRON em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da EMGEPRON; e
- III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Parágrafo Único. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

Tais competências são replicadas no Art. 39 do Regimento Interno do Conselho de Administração aprovado pela RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - 036-2023 de 25/09/2023.

O Regimento Interno da Ouvidoria prevê como sua competência:

Art. 9º Compete à Ouvidoria:

I. Receber as manifestações, analisar e dar tratamento formal adequado e, quando necessário, encaminhar às unidades competentes para posicionamento, solução ou atendimento do pleito.

II. Manter sigilo sobre a identidade do manifestante quando solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

III. Monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, acompanhando as providências adotadas, solicitando soluções e mantendo o cidadão informado.

IV. Responder as manifestações em linguagem simples, clara e objetiva.

V. Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Empresa, bem como entre seus colaboradores, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a EMGEPRON.

VI. Elaborar plano de trabalho anual, propondo ações e sugerindo prioridades nas atividades de Ouvidoria.

VII. Acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de Ouvidoria.

VIII. Elaborar, anualmente, em conformidade ao art. 15 da Lei 13.460/2017, relatório de gestão, que deverá ser apresentado ao Diretor-Presidente, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração da EMGEPRON. O relatório deverá consolidar as seguintes informações:

(a) - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

(b) - os motivos das manifestações;

(c) - a análise dos pontos recorrentes; e

(d) - as providências adotadas pela Empresa nas soluções apresentadas.

IX. Promover articulação com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos, comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

X. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas com a finalidade de avaliar os serviços prestados pela EMGEPRON, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços, de que trata o art. 7º, da Lei nº 13.460/17.

XI. Divulgar informações sobre atividades da Ouvidoria e procedimentos operacionais.

XII. Receber, tratar e dar resposta às demandas encaminhadas por meio da Plataforma Fala BR, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 01, de 12/01/2018.

XIII. Auxiliar, tecnicamente, a autoridade de monitoramento da LAI, no que se refere aos canais da empresa de atendimento ao cidadão de acordo com os parâmetros da Lei nº 13.460/17 e do Decreto nº 9.492/18.

XIV. Adotar as recomendações e observar as normas expedidas pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, remetendo dados

e informações sobre as suas atividades sempre que solicitados, ou para atender a procedimento regularmente instituído.

Parágrafo Único – A Ouvidoria vincula-se diretamente ao Conselho de Administração da Empresa e terá suporte administrativo do Diretor Presidente, que proverá meios e condições necessárias à execução das suas competências.

A.3 Normativos Internos

Conforme já relatado no item A.2, o estatuto social, o regimento interno do Conselho de Administração e o regimento interno da ouvidoria são os normativos que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito da EMGEPRON.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da ouvidoria é definida regimentalmente por meio do Art. 6º do Regimento Interno da Ouvidoria, conforme abaixo:

Art. 6º Para desempenho das suas atividades a Ouvidoria da EMGEPRON terá a seguinte estrutura administrativa:

- a) Ouvidor-chefe; e
- b) Auxiliar do Ouvidor-chefe.

Art. 7º A coordenação das suas atividades será realizada pelo seu titular, denominado Ouvidor-chefe, e contará com apoio do Auxiliar do Ouvidor-chefe.

O quadro abaixo apresenta o perfil da equipe da ouvidoria.

Servidores efetivos	Tempo médio de um a dois anos	Ensino médio	Graduação
2	2	1	1

Segundo a UA, as instalações são apropriadas, de acordo com a demanda recebida pela Ouvidoria. Não possui uma sala exclusiva, pois até a presente data, não houve demanda presencial que justificasse um espaço físico exclusivo. Caso seja necessário, é possível compartilhar a sala da Comissão de Ética. O atendimento presencial é previamente agendado para este propósito.

A.5 Mandato do Ouvidor

O mandato do Ouvidor previsto nos normativos internos acompanha o previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020, ou seja, três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Em abril de 2022 a Empregada Kelly Cristina Matos dos Santos foi nomeada como Titular da Ouvidoria sendo sua indicação submetida à OGU e aprovada, conforme Ofício nº 4244/2022/CGOUV/OGU/CGU.

A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria da EMGEPRON dispõe dos seguintes canais de atendimento com a Sociedade e demais partes interessadas:

- Telefone: (21) 3907-1772
- E-mail: ouvidoria@emgepron.gov.br
- Sistema **FALA.BR**
- Atendimento presencial ou via correspondência: Ouvidor Chefe - Ilha das Cobras, Edifício Almirante Raphael de Azevedo Branco, Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20180-001

A.7 Sistemas Informatizados

A EMGEPRON utiliza o SIGDEM - Sistema de Gerência de Documentos Eletrônicos da Marinha. Segundo a UA o sistema é altamente confiável em termos de exposição de informações. Por este sistema é possível utilizar o mesmo protocolo gerado pelo Fala.BR e localizar, por meio dos protocolos, todas as manifestações arquivadas, tramitar as manifestações somente para as pessoas interessadas e rastrear o trâmite.

Em visita à UA, foi solicitado que tal sistema fosse apresentado, momento em que constatamos as funcionalidades acima apresentadas.

Não foi verificado a utilização de API na migração das manifestações o que fragiliza a segurança das informações.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação está registrado no Capítulo IX do Regimento Interno da Ouvidoria. Considerando as características da empresa, considera-se adequado o procedimento adotado.

Destaca-se, contudo, os critérios estabelecidos no regimento interno para tratamento das denúncias, adotando-se uma matriz de criticidade para classificação das mesmas, conforme abaixo:

Art. 33 Quando do tratamento da tipologia “denúncia” ou de relato de irregularidade, a Ouvidoria deverá realizar a análise prévia, adotando a Matriz de Criticidade de denúncias, verificando se há elementos que permitam o encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração, tais como autoria, materialidade e relevância, ou indícios que permitam chegar a tais elementos.

§ 1º Não cabe à ouvidoria a realização de qualquer tipo de juízo de valor acerca dos fatos narrados na denúncia, tampouco a submissão pretérita da matéria a nenhuma autoridade ou unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a unidade de apuração competente. (Item 13 do OFÍCIO CIRCULAR Nº 177/2023/CGOUV/DOUV/OGU-CGU).

§ 2º As denúncias que se referirem a ilícitos supostamente praticados por agentes públicos deverão ser encaminhadas obrigatoriamente para a unidade setorial de Corregedoria do respectivo órgão ou entidade, não cabendo a submissão pretérita da matéria a qualquer unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a área de correição. (Item 13 do OFÍCIO CIRCULAR Nº 177/2023/CGOUV/DOUV/OGU-CGU)

MATRIZ DE CRITICIDADE DE DENÚNCIAS

Conteúdo da denúncia	5	5	10	15	20
	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
	Nível	1	2	3	4
Tipo de infração					

VERDE	Denúncia passível de arquivamento
AMARELO	Denúncia de baixa criticidade
VERMELHO	Denúncia de alta criticidade

Art. 34 A presente matriz, que será a base para a análise de criticidade das denúncias apresentadas, terá dois eixos que se caracterizam como conteúdo da denúncia e tipo de infração.

I – Para a alocação da denúncia no eixo vertical, serão adotados os seguintes elementos:

- a) há descrição do fato?
- b) há definição de autoria?
- c) há descrição do tempo e espaço?
- d) foram apontados prejuízos de qualquer ordem?

Quando a denúncia for ausente de qualquer um dos elementos citados, será enquadrada no nível 1.

À medida que a denúncia apresentar os demais elementos discricionários, para cada elemento encontrado a denúncia se eleva um nível, até a presença de todos.

II – O eixo horizontal tem a função de representar o tipo de infração que a denúncia se refere.

O Nível 1 é referente a infrações que não transgridam questões disciplinares, normativas, processuais ou legais na Empresa. No máximo questões éticas são enquadradas neste nível.

O Nível 2 é referente a infrações normativas e processuais que não tenham implicação disciplinar, ou seja, quando há infração a normas e processos, com implicação disciplinar indireta.

O Nível 3 é referente a infrações disciplinares, ou seja, quando há infração a normas e processos, com implicação disciplinar direta.

O Nível 4 é referente a denúncias de ilegalidades, que afrontam diretamente a legislação e transcendem questões normativas e disciplinares.

Parágrafo Único: Ao cruzar os eixos de acordo com os elementos da denúncia e a sua espécie, a ela será atribuído um grau que é oriundo da multiplicação entre o valor do eixo vertical e do eixo horizontal.

Art. 35 A mensuração, conforme a Matriz, define as providências a serem adotadas da seguinte maneira:

- a) denúncias que recebam apenas o grau 1 (cor verde) - serão consideradas como denúncias vazias, registradas nos controles da Ouvidoria e encaminhadas para arquivamento, caso não seja possível obter, junto ao denunciante, outros elementos para compô-la. O denunciante deverá ser informado sobre o registro da denúncia;

b) denúncias que recebam graus de 2 a 9 (cor amarela) - serão consideradas de baixa criticidade e encaminhadas para a apuração junto à Corregedoria, quando se tratar de assuntos disciplinares de empregados ou de atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013. Quando se tratar de assuntos de desvio ético, exceto em casos que envolvam a alta administração, deverá ser encaminhada à Comissão de Ética da EMGEPRON.

c) denúncias que recebam graus de 10 a 20 (cor vermelha) - serão consideradas de alta criticidade e encaminhadas para apuração junto à Corregedoria, com o apontamento da análise que considera a mesma como crítica, bem como serão informadas ao Conselho de Administração, por intermédio do COAUD, conforme previsto no inciso VIII do art. 11 do seu Regimento Interno, pelas repercussões de ordem estratégica que a questão pode ter.

Art. 36 Quando a denúncia tratar de possível conduta ilícita ou transgressão ética dos Diretores(as) ou ex-Diretores(as), deverá ser encaminhada para a CGU - Corregedoria Geral da União ou para a CEP - Comissão de Ética Pública, respectivamente, conforme previsto no Ofício Circular nº 177/2023/CG)UV/DOUV/OGU-CGU, com prévio conhecimento do Diretor-Presidente, CONSAD e COAUD. Parágrafo Único – Todas as denúncias que recebam grau a partir do nível 2 serão, impreterivelmente, levadas ao conhecimento do Diretor-Presidente.

Art. 37 A apuração da denúncia ou de relato de irregularidade por qualquer das instâncias mencionadas no item anterior, será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

Art. 38 Quando identificada competência de apuração concorrente ou necessidade de conhecimento da denúncia por mais de um dos setores apuratórios, em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, aos respectivos setores.

A.9 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria pode ser observado no link: <https://www.marinha.mil.br/emgepron/pt-br/ouvidoria> .:

The screenshot shows the website for the Ouvidoria of EMGEPRON. The page title is 'OUVIDORIA'. Below the title, there is a section 'CANAL DA OUVIDORIA' which lists the following services: Sugestões, Denúncias, Orientações, Recuperações, e Serviços. Below this, there is a section 'Não é função da Ouvidoria:' which lists: Ser 1ª instância na resolução de questões pertinentes à gestão interna; Ser responsável pela resolução das manifestações (seja 4ª função da área e ser acionada para Ouvidoria); Atuar como Auditoria, Comissão Disciplinar ou Comissão de Ética; e Atuar em assuntos que estão sendo tratados por meio de canal específico à sua resolução. At the bottom of the page, there is a section 'Relatório Anual de Ouvidoria' with a 'Visualizar PDF' button. The website also features a 'Fale@Bc' chatbot icon.

Fonte: Consulta ao site em 07/06/2024.

Observa-se que somente o Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2022 encontra-se publicado, não sendo encontrado o relatório de 2023, contrariando o Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 que prevê:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade **até o primeiro dia do mês de abril de cada ano**, abrangendo informações referentes ao ano anterior. (grifo nosso)

Ainda sobre as obrigações de transparência, deve-se observar principalmente os itens grifados, dispostos no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - **banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;** e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) **o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;**
- (...)
- f) **o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria;** e
- g) **normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.**

Cabe observar que muito embora seja encontrado o banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, este encontra-se na seção “ouvidoria” e não no portal do órgão como previsto na legislação. Destaca-se também a necessidade de aprimoramento da seção “ouvidoria” fazendo nela constar os itens “d”, “f” e “g”.

No que diz respeito aos serviços prestados, por sua natureza, a EMGEPRON não possui Carta de Serviços. A empresa possui Unidades de Negócios que, periodicamente, enviam pesquisa de satisfação aos seus clientes (não usuários de serviços).

A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA não promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade. Nos casos de falta de conduta ética entre os agentes públicos que necessite de mediação, inclusive com a empresa, são encaminhados para a Comissão de Ética da empresa para realizar a mediação de conflitos.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

Os dados abaixo foram retirados do Painel *Resolveu?* e compreendeu o período de 01 de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023, período este adotado como parâmetro para este trabalho.

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Total de Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> em 07/06/2024

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Tipos de Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> em 07/06/2024

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Resolutividade das Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> em 07/06/2024

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação do usuário



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> em 07/06/2024

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/11/2022 e 31/10/2023, compreendendo 50 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Foram selecionadas para análise todas as manifestações com resposta conclusiva pela UA, ou seja, 50 manifestações. O quadro a seguir contém a composição por tipo de manifestação:

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	21	17,95
Denúncia	2	15,50
Elogio	0	-
Reclamação	11	17,55
Simplifique	0	-
Solicitação	14	13,00
Sugestão	2	19,00
Total	50	16,42

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR e Painel *Resolveu?*

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

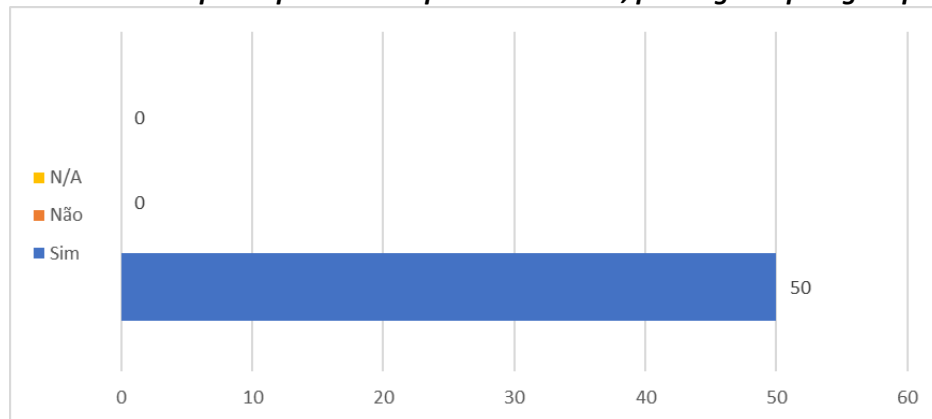
⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no Art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no Art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

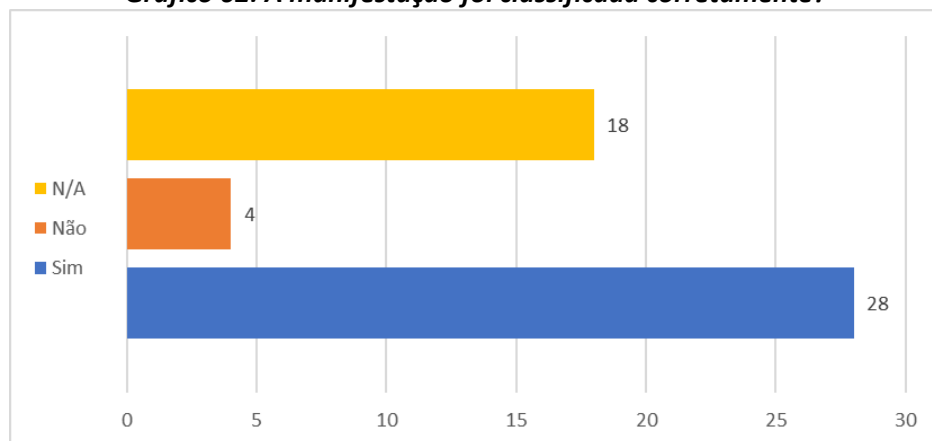
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: A manifestação foi classificada corretamente?

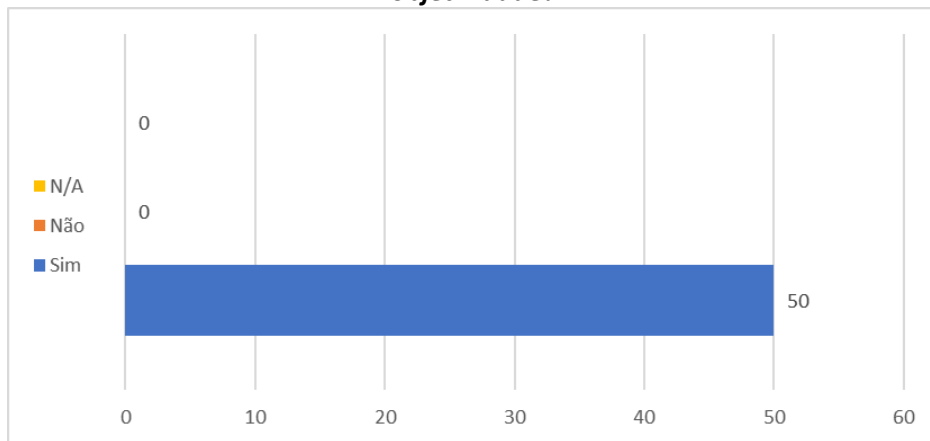


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 32 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 28 foram classificadas corretamente contra 4 manifestações classificadas incorretamente, sendo que em 3 delas o algoritmo do sistema sugeriu a troca. Logo, 87,5% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 18 manifestações, convém destacar que, de acordo com o Art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

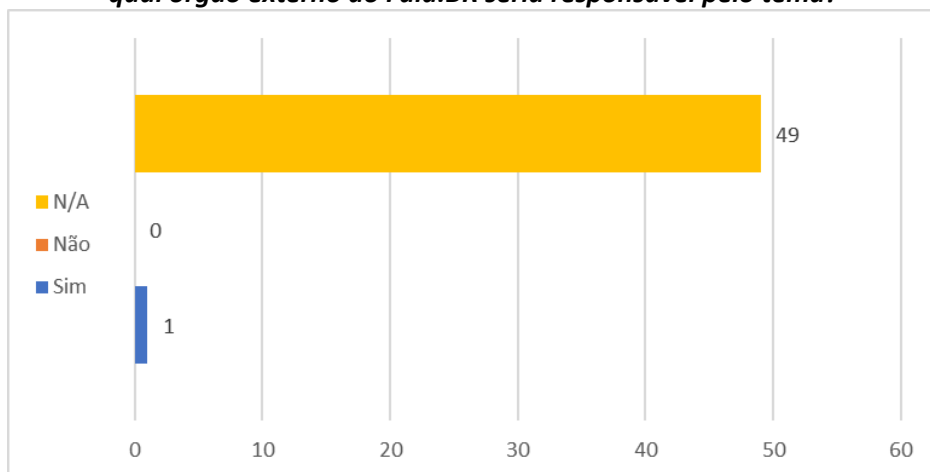
Gráfico 03: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.

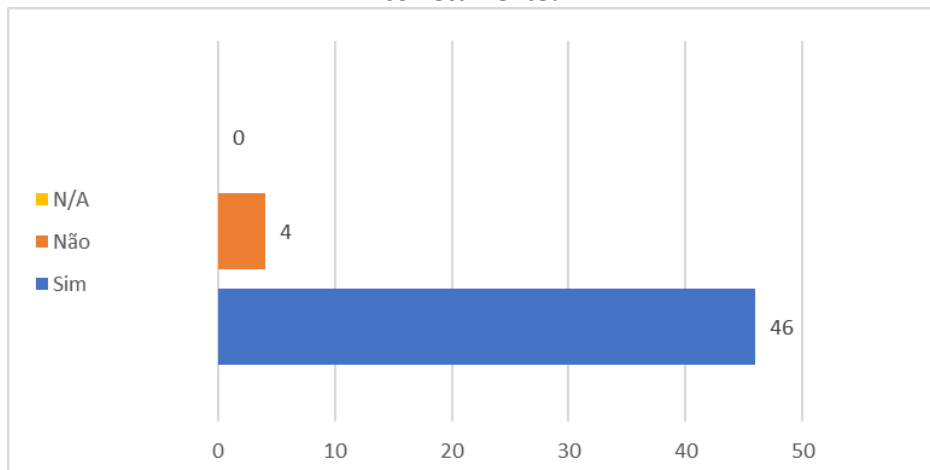
Gráfico 04: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

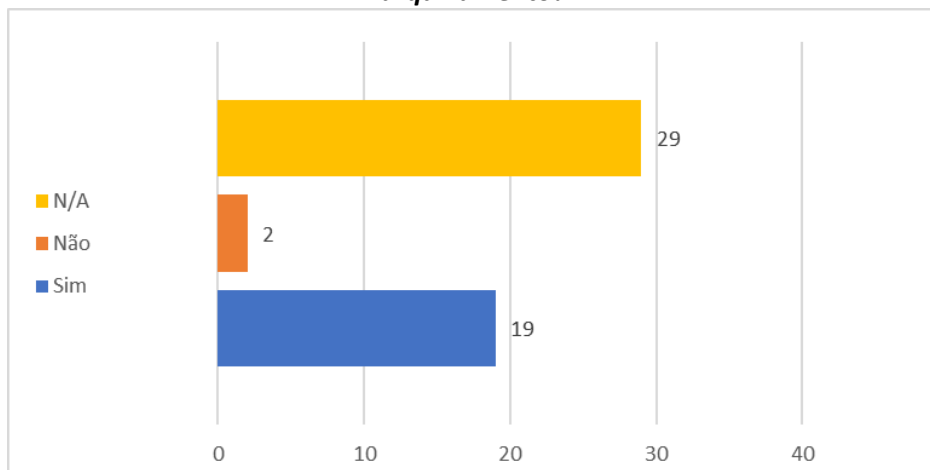
Gráfico 05. Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolutividade das manifestações, quatro delas não se encontram totalmente resolvidas. Duas Reclamações e uma Solicitação que não foram atendidas e uma denúncia que ainda seria apurada.

Gráfico 06: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

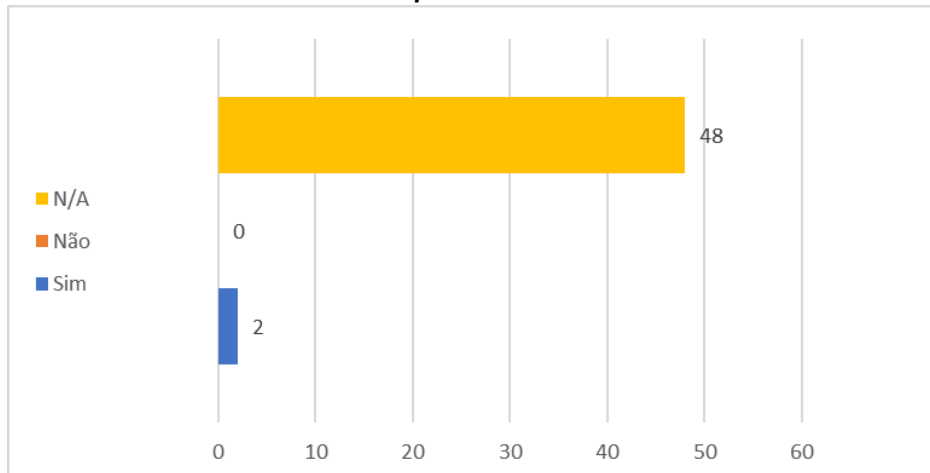


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 21 comunicações presentes na amostra, 19 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 2 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. Numa existia evidência de conflito de interesse, mas não foi encaminhada para apuração e na outra a UA respondeu direto sem apresentar a devida justificativa para o arquivamento.

As 29 restantes não se enquadram como Comunicação.

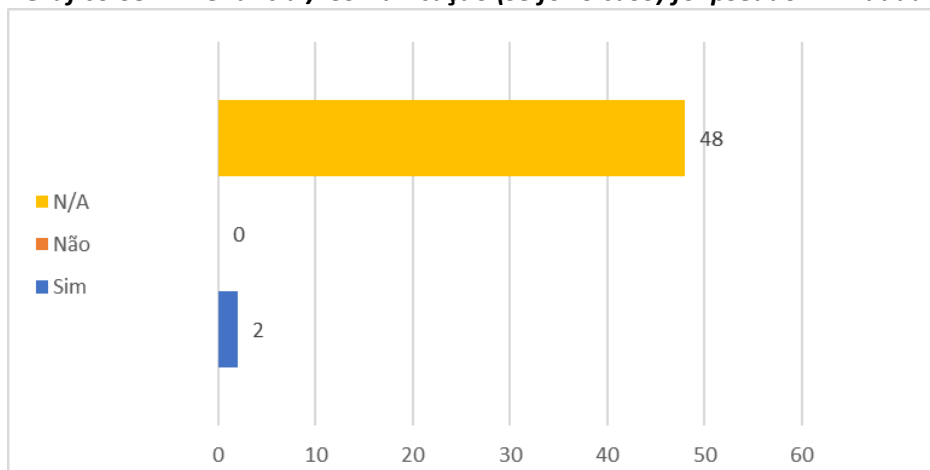
Gráfico 07: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

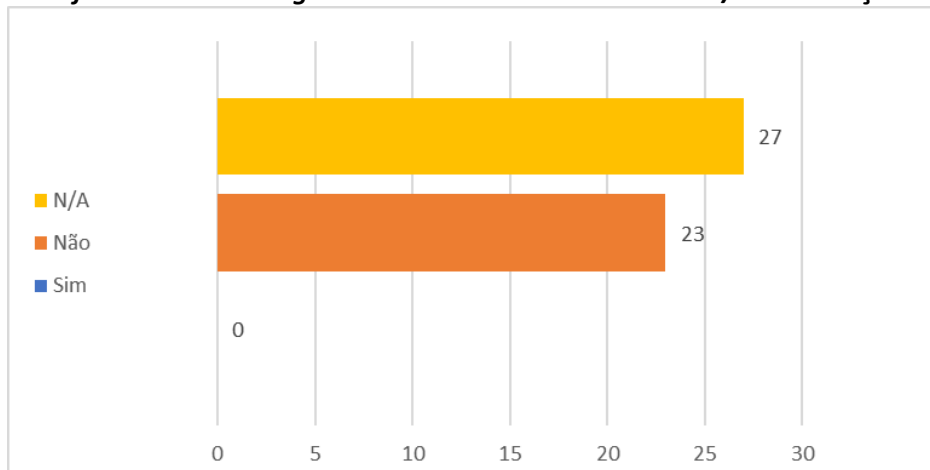
Das 2 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 48 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 09: Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

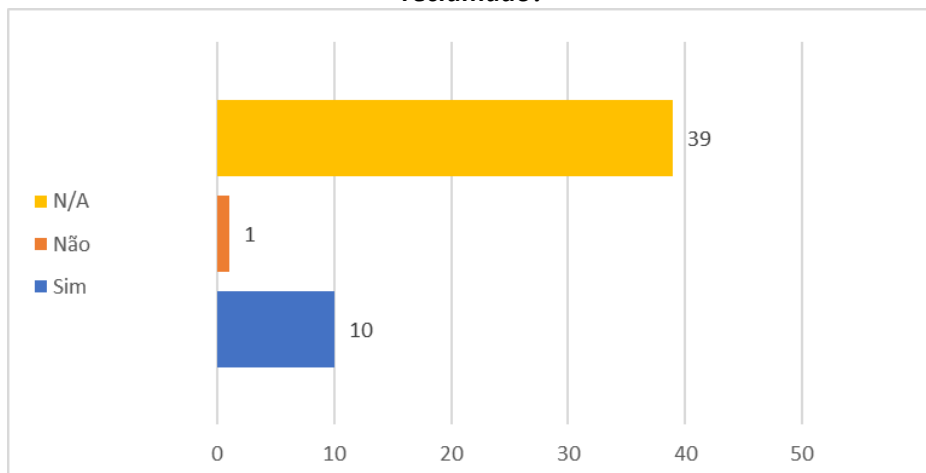


Fonte: elaboração própria.

Os gráficos 08 e 09 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolvem o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação e essas tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que todas essas manifestações, se necessário, foram pseudonimizadas e não houve diligência indevida no tratamento.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme § 2º do Art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo § 2º do Art. 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

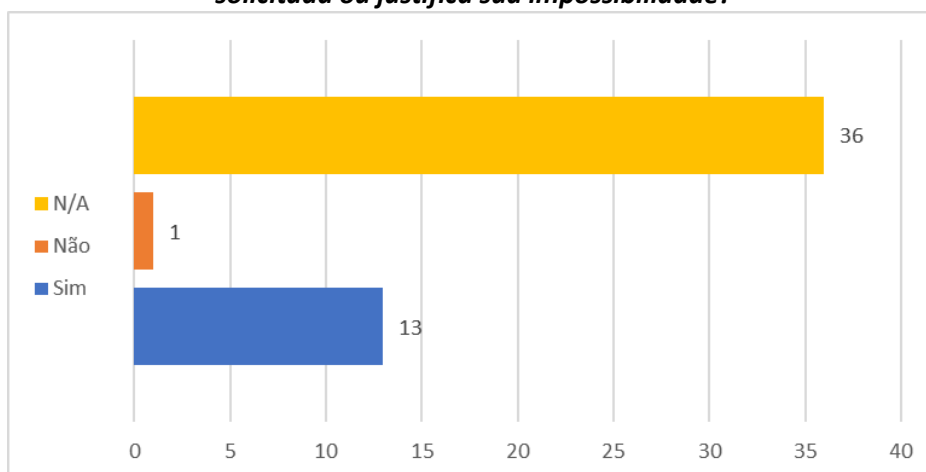
Gráfico 10: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 10 das 11 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 1 reclamação, entretanto, a resposta não continha esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 39 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

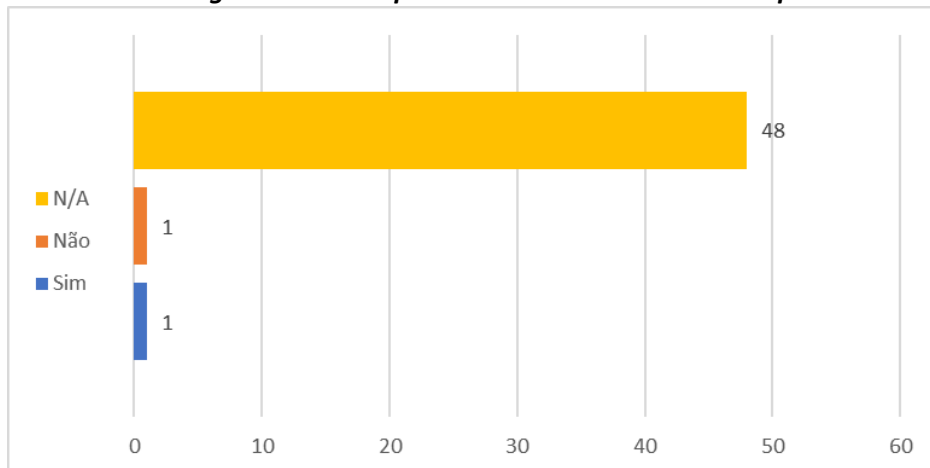
Gráfico 11: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 14 solicitações, em 13 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 1 solicitação, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 36 manifestações não se enquadram como solicitação.

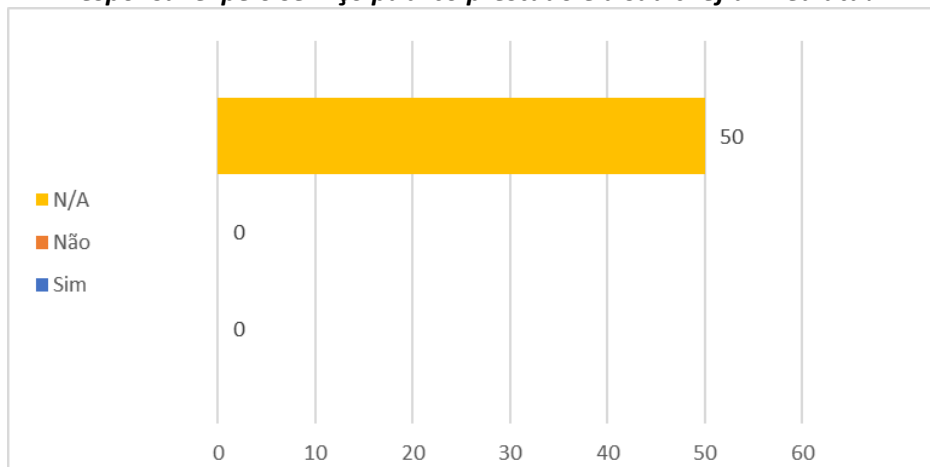
Gráfico 12: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 50 itens da amostra, foram analisadas 2 manifestações: em uma delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto na outra não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 48 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 13: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



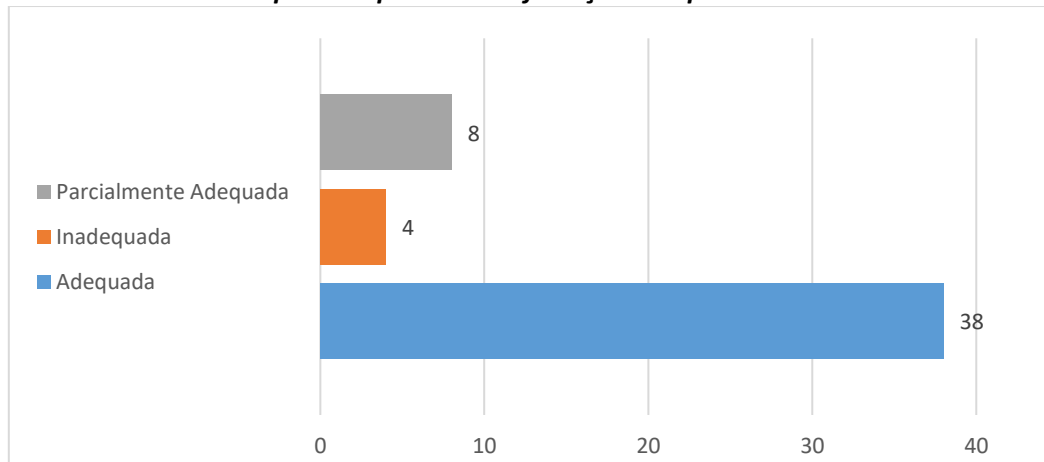
Fonte: elaboração própria.

No período analisado não houve elogios. Por isto todas as 50 manifestações aparecem com a indicação “Não se Aplica” (N/A).

B.3 Avaliação Final

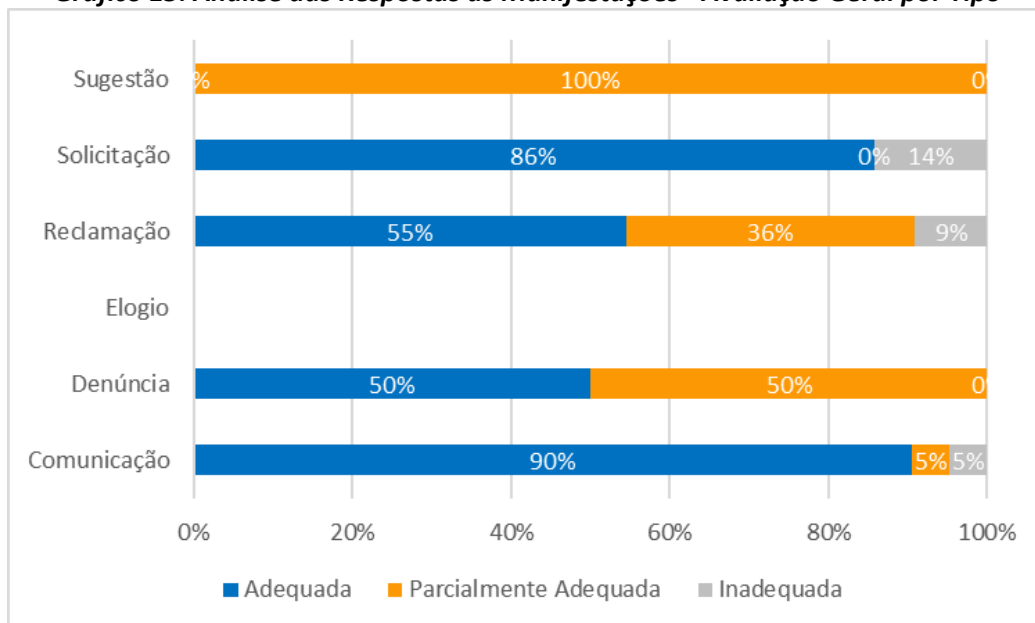
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 50 manifestações analisadas, verifica-se que: 38 foram consideradas adequadas, 8 parcialmente adequadas e 4 inadequadas.

Gráfico 14: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 15: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 8 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 comunicação, 1 denúncias, 4 reclamações e 2 sugestões.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas

apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 4 manifestações inadequadas 1 comunicação, 1 reclamação e 2 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo Art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 (atual Art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 50 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via OFÍCIO Nº 12011/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 30/08/2024, foi dado um prazo quinze dias, para a EMGEPRON se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 05/09/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou ter acatado todas as recomendações e as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Em 09/09/2024, a UA encaminhou e-mail com os esclarecimentos solicitados na RBCS, no qual agradeceu as orientações recebidas durante o trabalho de Avaliação da Ouvidoria e apresenta, em anexo, o Plano de Ação – reproduzido na íntegra no Apêndice D - contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA EMGEPRON					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Providenciar a atualização do sítio eletrônico de modo a constar as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 71 da Portaria Normativa nº 116/2024), contribuindo para a promoção da transparência ativa;	Encaminhar para o Departamento de TI os seguintes documentos para divulgação na página da Ouvidoria na Internet da Empresa: - Curriculum da Ouvidora Titular; - Normativos vigentes que regulamentam a Ouvidoria (Regimento Interno e Plano de Trabalho); - Banner de acesso à Plataforma Fala BR na página principal da Empresa; e - Link de acesso ao Painel resolveu.	Ouvidoria e Departamento de TI.	Resolvido	Atendida	Maior transparência ativa e visibilidade das ações da Ouvidoria da EMGEPRON para as Ouvidorias de outras Estatais.
II. Produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, Art. 52 (Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024);	O referido relatório foi divulgado em junho/2024, logo após aprovação pelo CONSAD da Empresa. * Tivemos a orientação do Auditor de divulgar o relatório até o dia 01 de abril do referido ano, mesmo que não tenha sido aprovado, fazendo apenas uma observação que o mesmo está em análise.	Ouvidoria	Resolvido	Atendida	Estar em conformidade com os Dispositivos Legais referentes à Regulamentação das Ouvidorias.

<p>III. Fazer gestão junto à área de TI para a integração do sistema SIDGEM com o Fala.BR via API buscando atender os requisitos de segurança e rastreabilidade Portaria CGU nº 581/2021 no seu artigo 19 parágrafo 1º (Art. 44 da Portaria Normativa nº 116/2024).</p>	<p>Utilizar o módulo triagem do sistema Fala BR para encaminhamento das denúncias. Solicitaremos o Cadastro do Corregedor no sistema Fala Br.</p>	<p>Ouvidoria e o Gestor do Sistema Fala Br.</p>	<p>30/09/2024</p>	<p>Em andamento</p>	<p>Maior segurança das informações no encaminhamento das denúncias.</p>
--	---	---	-------------------	---------------------	---

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.